

## Programma's van Eisen

Het Programma van Eisen (PvE) gaat in op de eisen die worden gesteld aan de hulpmiddelen en de daarbij behorende dienstverlening

**Door in te schrijven verklaart inschrijver akkoord te gaan en te voldoen aan de eisen.** Een inschrijver die niet aan de eisen voldoet komt niet in aanmerking voor een contract.

Mocht geïnteresseerde zich niet kunnen vinden in één of meerdere eisen van het Programma van Eisen, dan dient deze dit aan te geven in de Nota van inlichtingen. Aan de hand daarvan beslist de Aanbestedende dienst wat voor gevolgen dit heeft voor de aanbestedingsprocedure.

Opdrachtgever onderscheidt de volgende categorieën hulpmiddelen:

Productcategorie	Beschrijving
<b>1</b>	<b>Incidenteel gebruik</b>
1a	Handbewogen rolstoel voor incidenteel gebruik. Gebruik is voornamelijk buitenshuis, de zithouding is beperkt instelbaar en de rolstoel is opvouwbaar en te verkleinen. De gebruiker zal hoofdzakelijk worden geduwd, maar kan ook zelf rijden. Het gebruik is hoofdzakelijk van een korte gebruiksduur.
1b	Buggy. Gebruik is voornamelijk buitenshuis, de zithouding is beperkt instelbaar en de buggy is opvouwbaar en te verkleinen. De gebruiker wordt geduwd. Het gebruik is hoofdzakelijk van een korte gebruiksduur.
<b>2</b>	<b>Handbewogen rolstoelen</b>
2a	Handbewogen rolstoel voor (semi)permanent / actief gebruik. Gebruik voor binnens- en buitenshuis voor het zelfstandig uitvoeren van dagelijkse activiteiten. De zithouding is goed in te stellen op de gebruiker en de rolstoel is opvouwbaar en te verkleinen. De gebruiker rijdt zelf, maar zal ook regelmatig worden geduwd. Het gebruik is hoofdzakelijk van een lange aaneengesloten gebruiksduur.
2b	Handbewogen kinderrolstoel voor actief / dagelijks gebruik. Gebruik voor binnens- en buitenshuis voor het zelfstandig uitvoeren van dagelijkse activiteiten. De zithouding is goed in te stellen op de gebruiker en de rolstoel is opvouwbaar en te verkleinen. De gebruiker rijdt zelf, maar zal ook regelmatig worden geduwd. Het gebruik is hoofdzakelijk van een lange aaneengesloten gebruiksduur.
2c	(Handbewogen) Rolstoel voor (semi)permanent / passief gebruik. Gebruik is zowel binnenshuis als buitenshuis en de zithouding is permanent instelbaar. De eindgebruiker wordt voornamelijk geduwd, maar kan ook zelf rijden. Het gebruik is hoofdzakelijk van permanente gebruiksduur.
2d	(Handbewogen) Kinderrolstoel met kantelverstelling. Gebruik is voor binnens- als buitenshuis en de zithouding is permanent instelbaar. De eindgebruiker wordt voornamelijk geduwd, maar kan ook zelf rijden. Het gebruik is hoofdzakelijk van permanente gebruiksduur.
2e	Handbewogen rolstoel voor actief gebruik. Gebruik voor binnens- als buitenshuis voor het zelfstandig uitvoeren van dagelijkse activiteiten. De zithouding is goed in te stellen op de gebruiker en de rolstoel is te verkleinen. De gebruiker rijdt hoofdzakelijk zelf, maar kan ook geduwd worden. Het gebruik is hoofdzakelijk van een lange aaneengesloten gebruiksduur.
2f	Elektrische hulpaandrijving rolstoel. Gebruik is hoofdzakelijk buitenshuis. Elektrische ondersteuning voor de gebruiker of voor de persoon die de gebruiker duwt die zelf onvoldoende kracht heeft voor het verplaatsen.
<b>3</b>	<b>Elektrische rolstoelen</b>

3a	Elektrische rolstoel voor gebruik in en om het huis. De elektrische rolstoel is compact en goed wendbaar voor gebruik voor in en om het huis voor het zelfstandig uitvoeren van dagelijkse activiteiten. De zithouding is goed in te stellen op de gebruiker en te verstellen. Het gebruik is hoofdzakelijk van een lange aaneengesloten gebruiksduur.
3b	Elektrische rolstoel voor gebruik buiten/binnen. De elektrische rolstoel is stabiel, maar toch goed wendbaar voor gebruik zowel binnens- als buitenshuis voor het zelfstandig uitvoeren van dagelijkse activiteiten. Er kunnen langere afstanden worden afgelegd. De zithouding is goed in te stellen op de gebruiker en te verstellen. Het gebruik is hoofdzakelijk van een lange aaneengesloten gebruiksduur.
3c	Elektrische kinderrolstoel. De elektrische rolstoel is stabiel, maar toch compact en goed wendbaar voor gebruik zowel binnens- als buitenshuis voor het zelfstandig uitvoeren van dagelijkse activiteiten. Er kunnen langere afstanden worden afgelegd. De zithouding is goed in te stellen op de gebruiker en te verstellen. Het gebruik is hoofdzakelijk van een lange aaneengesloten gebruiksduur.
<b>4</b>	<b>Scootmobielen</b>
4a	Scootmobiel beperkte actieradius 10 km/uur. Voor gebruik buitenshuis met een beperkte actieradius voor personen met loopproblemen. De zithouding is beperkt in te stellen. Gebruik is voor kortere afstanden.
4b	Scootmobiel grote actieradius 15 km/uur. Voor gebruik buitenshuis met een grotere actieradius voor mensen met loopproblemen. De zithouding is beperkt in te stellen. Indien noodzakelijk voorzien van zwaardere vering. Gebruik is voor langere afstanden.
<b>5</b>	<b>Fietsen</b>
5a	Driewiel fiets voor volwassenen en kinderen. Voor gebruik buitenshuis voor de gebruiker die zelf kan fietsen maar problemen heeft met de stabiliteit van een tweewiel fiets. Indien noodzakelijk met trapondersteuning.
5b	Duofiets voor volwassenen en kinderen. Voor gebruik buitenshuis voor de gebruiker die met een derde zelf kan fietsen maar niet het inzicht heeft om zelfstandig veilig deel te kunnen nemen aan het verkeer. De gebruiker heeft de capaciteit om te fietsen maar moet ook de mogelijkheid hebben de benen stil te houden. Indien noodzakelijk met trapondersteuning.
5c	Fiets met verlaagde instap, verlengd frame en trapondersteuning. Voor gebruik buitenshuis voor de gebruiker die zelf kan fietsen maar problemen heeft met de op- en afstap van de fiets en heeft onvoldoende kracht om volledig zelfstandig te fietsen.
5d	Handbike (aankoppelbaar). Voor gebruik buitenshuis voor de gebruiker die handmatig grotere vervoersafstanden wil kunnen overbruggen. Het aandrijfbereik is instelbaar en de handbike is aan de rolstoel te koppelen. Indien noodzakelijk met elektrische ondersteuning.
<b>6</b>	<b>Autozitje</b>
6a	Autozitje. Voor de gebruiker die te groot is of onvoldoende steun heeft van een standaard autostoeltje.
<b>7</b>	<b>Tilliften</b>
7a	Passieve tillift. Hulpmiddel bij het tillen van personen die niet op eigen benen een transfer kunnen maken. Het gebruik is voor binnenshuis. Een passieve tillift heeft een liggende of zittende tilband.
7b	Actieve tillift.

	Hulpmiddel bij het tillen van personen die niet op eigen benen een transfer kunnen maken. Het gebruik is voor binnenshuis. Bij een actieve tillift maakt de persoon een transfer in een ondersteund staande houding, hier is enige activiteit van de gebruiker gewenst.
<b>8</b>	<b>Douche-/Toiletvoorzieningen</b>
8a	Douchebrancard verrijdbaar.
8b	Douche-toiletstoel hoog/laag.
<b>9</b>	<b>Douche-/Toiletvoorzieningen koop</b>
9a	Toiletstoel
9b	Lichtgewicht douche(toilet)stoel
9c	Douche-toiletstoel verrijdbaar / zelfbeweger.

<b>A</b>	<b>Kwaliteit</b>
1.	De Wmo 2015 schrijft voor dat de aanbieder van een voorziening er zorg voor draagt dat de voorziening van goede kwaliteit is. Een voorziening wordt in elk geval: <ul style="list-style-type: none"> <li>• veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht verstrekt;</li> <li>• afgestemd op de reële behoefte van de gebruiker en op andere vormen van zorg of hulp die de gebruiker ontvangt;</li> <li>• verstrekt in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de professionele standaard;</li> <li>• verstrekt met respect voor en inachtneming van de rechten van de gebruiker.</li> </ul>
2.	Opdrachtnemer komt alleen in aanmerking voor contractering indien hij in bezit is van een aantoonbaar werkzaam kwaliteitszorgsysteem. Dit kan blijken uit een certificaat gebaseerd op de volgende keurmerken: ISO9001 of vergelijkbaar.
3.	Alle medewerkers die opdrachtnemer inzet voor uitvoering van de opdracht en rechtstreekse contacten met de gebruikers (zowel verkoopadviseurs als monteurs) hebben geen waardeoordeel over de hulpmiddelen en doen geen toezeggingen aan de gebruiker. Zij adviseren en ondersteunen de gebruiker onpartijdig. Zij dienen van onbesproken gedrag te zijn. Een VOG verklaring dient in het personeelsdossier opgenomen te zijn en zal op het eerste verzoek van de gemeente overlegd worden. Zij beschikken allen over voldoende sociale vaardigheden om de gebruiker adequaat (en in goed Nederlands) te woord te staan en te helpen.
<b>B.</b>	<b>Passing en selectie</b>
1.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor alle selecties en passingen op basis van het indicatieadvies van Opdrachtgever. Indien blijkt dat de uitvoering en/of passing verkeerd is verricht, zijn de kosten voor herstel voor Opdrachtnemer.
2.	Selectie en passing vinden in beginsel plaats binnen 5 werkdagen na datum van opdracht tot selectie en passing.
3.	De selecties en passingen zullen in principe op een door de gebruiker gewenste locatie binnen de gemeente Haarlemmermeer (of daarbuiten als gebruiker in een revalidatiecentrum verblijft of wordt behandeld) en zonder extra kosten voor de gebruiker of Opdrachtgever worden verzorgd.
<b>C.</b>	<b>Hulpmiddelen</b>
1.	Alle aangeboden hulpmiddelen dienen te voldoen aan vigerende wet- en regelgeving, betreffende onder andere de kwaliteit, het milieu, de veiligheid en de gezondheid.
2.	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever schriftelijk, en waar nodig ook de gebruiker, terstond over aanpassingen en wijzigingen met betrekking tot productveiligheid, wet- en regelgeving, wijzigingen in het assortiment en andere vakmatige zaken.
3.	Opdrachtnemer aanvaardt volledige productaansprakelijkheid voor de door haar geleverde hulpmiddelen en de daarop aangebrachte aanpassingen, en de totale samenstelling van hulpmiddel en bijbehorende aanpassingen.
4.	Opdrachtnemer draagt zonder bijkomende kosten zorg voor de verplichte WA-verzekering (en bijbehorende dienstverlening) voor alle elektrische of door middel van een accu aangedreven 'hulpmiddelen', wanneer dit wettelijk is vereist. Voor opdrachtgever bestaat er geen cascorisico.

5.	Het huurtarief is een all-in tarief. Opdrachtgever kan tijdens de uitvoering niet worden 'geconfronteerd' met extra kosten. Dat betekent dat kosten die niet in de aanbieding zijn opgenomen maar wel noodzakelijk zijn voor een goede uitvoering van de opdracht, niet declarabel zijn.
6.	Als de gebruiker niet noodzakelijke 'luxe' aanpassingen wil aan het adequaat goedkoopste hulpmiddel, moet hem de mogelijkheid geboden worden om de meerkosten voor eigen rekening te nemen. De Opdrachtnemer verleent hiertoe medewerking en verklaart bereid te zijn mee te werken aan deze meerkostenregeling. De Opdrachtnemer maakt de meerkosten inzichtelijk en verstrekt de gewenste aanpassingen (in koop) rechtstreeks aan de gebruiker.
7.	Houders van een, door Opdrachtgever verstrekt PGB, kunnen tegen gelijke voorwaarden een voorziening aanschaffen bij de Opdrachtnemer.
8.	Voor hulpmiddelen die buiten de vastgestelde categorieën vallen, kan Opdrachtgever een offerte opvragen bij Opdrachtnemer. Op basis van de offerte kan Opdrachtgever bepalen het hulpmiddel te kopen of te huren van Opdrachtnemer.
9.	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor bij een verschil van mening over de bruikbaarheid en inzetbaarheid van een hulpmiddel tussen gebruiker en Opdrachtnemer, via een onafhankelijke derde partij of zelfstandig tot een oordeel te komen. De kosten voor deze inzet zijn voor Opdrachtgever als blijkt dat het middel voldoet en voor Opdrachtnemer als blijkt dat het geleverde of in gebruik zijnde middel niet voldoet.
<b>D.</b>	<b>Levering</b>
1.	Hulpmiddelen binnen de gedefinieerde productcategorieën dienen na opdrachtverstrekking geleverd te worden binnen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 10 werkdagen voor standaard voorzieningen</li> <li>• 15 werkdagen voor standaard voorzieningen met modulaire aanpassingen</li> <li>• 20 werkdagen voor standaard voorzieningen met maatwerk aanpassingen</li> <li>• 30 werkdagen complexe voorzieningen (maatwerk en orthesen)</li> </ul>
2.	Opdrachtnemer informeert de gebruiker en de Opdrachtgever indien de hulpmiddelen niet tijdig geleverd kunnen worden conform de eisen C.5, C.6, C.7 en C.8. Dit geldt eveneens voor het uitvoeren van aanpassingen aan de hulpmiddelen die reeds geleverd zijn. De Opdrachtgever treedt zo nodig in overleg met de Opdrachtnemer om de vervolg stappen te bepalen.
3.	Aflevering vindt plaats op het door de gebruiker gewenste afleveradres binnen gemeente Haarlemmermeer (of daarbuiten als gebruiker in een revalidatiecentrum verblijft of wordt behandeld).
4.	De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat het hulpmiddel persoonlijk aan de gebruiker wordt geleverd, inclusief het instellen. Opdrachtnemer informeert de gebruiker op adequate manier zodat veiligheid en tevredenheid van gebruiker en is geborgd.
5.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het oefenen met het hulpmiddel op locatie van gebruiker zodanig dat de gebruiker veilig gebruik kan maken van het hulpmiddel, indien nodig ook in het verkeer. De kosten van het oefenen zijn opgenomen in het all-in huurtarief.
6.	Opdrachtgever kan de opdracht tot levering van de hulpmiddelen beëindigen door middel van een inname-opdracht, indien de gebruiker geen recht meer heeft op het hulpmiddel of indien het hulpmiddel niet (meer) adequaat is voor de gebruiker.
7.	Als de gebruiker of nabestaande van een overleden gebruiker, aangeeft dat het hulpmiddel niet meer gebruikt wordt, zorgt Opdrachtnemer er eveneens voor dat het hulpmiddel binnen 5 werkdagen wordt ingenomen. De Opdrachtnemer meldt de innamedatum van het hulpmiddel aan Opdrachtgever.
8.	Na inname-opdracht zorgt Opdrachtnemer ervoor dat het hulpmiddel binnen 5 werkdagen kosteloos wordt opgehaald. Opdrachtnemer kan op verzoek van de gebruiker of zijn contactpersoon afwijken van de voorgestelde termijn van 5 werkdagen en een afwijkende ophaaltermijn afspreken.
8.	De huurperiode eindigt op het moment dat de inname-opdracht door Opdrachtgever wordt gegeven of op het moment dat de melding door de gebruiker wordt gedaan.
<b>E.</b>	<b>Service en onderhoud</b>
1.	Opdrachtnemer verricht binnen Nederland de reparaties aan de geleverde hulpmiddelen.

2.	Opdrachtnemer garandeert een dagelijkse bereikbaarheid, minimaal telefonisch, tijdens kantooruren voor algemene vragen van gebruikers, met uitzondering van calamiteiten, waarvoor een aangepaste bereikbaarheid geldt.
3.	Opdrachtnemer garandeert dat de serviceafdeling 24 uur per dag, 7 dagen per week, alle dagen van het jaar direct telefonisch bereikbaar is (tegen maximaal het lokale tarief) van calamiteiten. Het is niet toegestaan gebruik te maken van een voice response systeem. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle gebruikers op de hoogte zijn van het storingsnummer.
4.	Voor het verhelpen van storingen gelden de volgende service levels:  <b>In te vullen na de marktconsultatie</b>
5.	Uitsluitend de kosten van reparaties die aantoonbaar te wijten zijn aan opzet, oneigenlijk gebruik, schuld en/of grove nalatigheid van gebruiker, zijn niet inbegrepen in de kosten van het all-in huurtarief en mogen door Opdrachtnemer worden verhaald op gebruiker.
6.	Op verzoek van de Opdrachtgever moeten aan voorzieningen die in koop zijn verstrekt ook reparaties worden verricht. Deze kosten kunnen doorberekend worden aan de Opdrachtgever. Voorafgaand aan de reparatie dient de Opdrachtnemer een kostenopgave te verstrekken aan de Opdrachtgever. Uitvoering van de reparatie geschiedt pas na goedkeuring van de opdrachtgever
<b>F.</b>	<b>Facturatie</b>
1.	Opdrachtgever wenst in de toekomst aan te sluiten op landelijk geldende gegevenssystemen, zoals Iwmo-standaarden en berichtenstroom via het Gemeentelijke Gegevens Knooppunt (GGK). Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer mee te werken aan deze ontwikkelingen.
<b>G.</b>	<b>Privacy en klachten</b>
1.	Opdrachtnemer dient te voldoen aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
2.	Opdrachtnemer beschikt over een vastgestelde klachtenregeling. Klachten worden schriftelijk afgehandeld binnen 14 dagen na ontvangst. Opdrachtnemer verstrekt elk kwartaal een overzicht van de klachten en de afhandeling ervan aan opdrachtgever. Opdrachtnemer geeft daarbij aan welke acties zijn ondernomen om de klacht in de toekomst te voorkomen.
<b>H.</b>	<b>Klanttevredenheid</b>
1.	Opdrachtnemer voert jaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek uit, naar de geleverde hulpmiddelen en dienstverlening. Opdrachtnemer stelt de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek ter beschikking aan de Opdrachtgever.
2.	Opdrachtnemer verleent medewerking aan onderzoek van Opdrachtgever naar hoe de gebruikers de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning ervaren en levert de daarvoor noodzakelijke gegevens zonder daarvoor een financiële vergoeding te vragen aan Opdrachtgever.
<b>I.</b>	<b>Managementinformatie</b>
1.	Opdrachtnemer heeft een vast contactpersoon (met een vervanger) voor Opdrachtgever die beschikt over voldoende kennis van het assortiment en de eigen organisatie en tevens bevoegd is om inhoudelijke besluiten te nemen.
2.	Opdrachtgever en Opdrachtnemer hebben – op uitvoerings- en contractniveau - periodiek (minimaal één keer per kwartaal) overleg over de voortgang en het kwaliteitsniveau van de dienstverlening. Partijen bespreken dan de voortgang van de uitvoering van de opdracht, waar o.a. kwaliteit, klachtenregelingen, managementrapportages, et cetera onderwerp van gesprek kunnen zijn en waar eventuele nadere werkafspraken uit kunnen voortvloeien.
<b>J.</b>	<b>Einde Raamovereenkomst</b>
1.	Opdrachtgever maakt voor het contractmanagement gebruik van een zogeheten 'stoplichtmodel': <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wanneer één of meerdere servicegraden langer dan drie maanden onder het afgesproken niveau liggen, kan Opdrachtgever een formele waarschuwing geven; een gele kaart.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• In aansluiting op de formele waarschuwing stelt Opdrachtnemer er binnen 15 werkdagen een actie/verbeterplan op met als doel om binnen 3 maanden weer aan de gestelde eisen te voldoen. Opdrachtnemer legt dit plan ter beoordeling voor aan Opdrachtgever.</li><li>• Indien 3 maanden na de formele waarschuwing (gele kaart) de servicegraden niet aan de gestelde eisen voldoen, heeft Opdrachtgever het recht om een rode kaart te geven en daarmee de toeleiding van nieuwe opdrachten naar Opdrachtnemer stop te zetten.</li><li>• Indien 6 maanden na de zwaardere formele waarschuwing (rode kaart) de servicegraden nog niet aan de gestelde eisen voldoen, heeft Opdrachtgever het recht om de overeenkomst met de betreffende Opdrachtnemer te ontbinden (zwarte kaart) en haar gebruikersbestand vanuit Opdrachtgever, volgens de gekozen verdeelregel over de overige Opdrachtnemers te verdelen.</li><li>• Wanneer er sprake is van een derde rode kaart bij één en dezelfde Opdrachtnemer, staat dit gelijk aan de zwarte kaart, en heeft Opdrachtgever het recht om de raamovereenkomst met de betreffende te ontbinden.</li></ul>
--	---